

11) Государственное бюджетное учреждение культуры
Ставропольского края Андроповский районный краеведческий музей

Общий итоговый балл по учреждению составил: 448,7

Табл.1.

Адрес: Красная ул., 2, село Курсавка

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	85,3
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов			
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг	Анализ сайта	100 баллов	0,3	30 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Ставропольского края»

(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	96,8
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Личное анкетирование	100 баллов			
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)),	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	100

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Ставропольского края»

при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).					
Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показателю 2.1. и 2.3.	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	98,2
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	96,3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	60
3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	0,4	40 баллов	40

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Ставропольского края»

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	94,5
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	97
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	96,5
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Личное анкетирование	100 баллов	0,2	20 баллов	96,7
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	96,5
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Личное анкетирование	100 баллов	0,2	20 баллов	97,3
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Личное анкетирование	100 баллов	0,5	50 баллов	97,5

Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:

Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	94,3
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,2
3. «Доступность услуг для инвалидов»	62,4
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	96,7
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,2
Общий балл:	448,7

Рекомендации и пожелания по улучшения качества обслуживания в учреждении культуры:

Среди рекомендаций экспертных групп можно выделить:

- Предусмотреть в организации сменные кресла-коляски;
- Оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
- Оборудовать учреждения для нужд инвалидов: дублирование надписей точечным шрифтом Брайля; предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
- Предоставлять инвалидам помощь работников организации, прошедших специальное обучение;
- Предусмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме / на дому;
- Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:
 - копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

– информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

• Разместить на официальном сайте электронный сервис для получения консультации по оказываемым услугам.

Среди пожеланий опрошенных посетителей музея, можно выделить следующие:

• Ремонт здания музея внутри и снаружи, устранение трещин в стенах;

• Обновление и разнообразие выставок и экспозиций;

• Организация экспозиций вышивок, поделок, цветов, выставок народного фольклора, выставок картин и поделок ручной работы, инсталляции восковых фигур;

• Организация экскурсий по селу и району;

• Увеличение штата сотрудников;

• Расширить рекламу проводимых в музее мероприятий, улучшить информирование населения о проводимых выставках;

• Выделить дополнительные площадки для выставочной работы;

• Организовать интерактивные выставки, виртуальные экспозиции, выставки современного искусства;

• Проведение уроки и мастер -классы по вязанию и вышиванию;

- Улучшение материально-технического обеспечения музея, обновление аппаратуры, поменять витрины;
 - Более просторное помещение для выставок;
 - Обновление дизайна;
 - Организация мероприятий, выставок для дошкольников;
 - Благоустройство территорий;
 - Организация выездных экскурсий;
 - Проведение на базе музея встреч с интересными людьми;
 - Пополнение краеведческого отдела музея экспонатами от населения;
 - Освещать работу музея в местных СМИ;
 - Проведение концертов для населения на базе музея;
 - Привлечение инвесторов для улучшения финансирования и расширения музея;
 - Оформление материалов в современном стиле;
 - Улучшение сайта организации;
 - Организация благотворительных выставок;
 - Предоставить возможность бесплатного посещения выставок школьниками;
 - Организация квестов для школьников в стенах музея;
 - Проведение исторических экскурсий для детей (по истории России);
 - Больше информации на табличках к экспонатам;
 - Организация выездных выставок краевых музеев;
 - Представление экспозиций раньше военного времени, выставок о курганах и находках в них;
 - Добавление экспонатов юрского периода;

- Проведение акций на днях открытых дверей;
- Проведение культурно-массовых мероприятий для жителей других поселений, организация выездных мероприятий по сёлам района;
- Больше художественных выставок;
- Использование новых технологий, проведение виртуальных экскурсий;
- Участие музея в профессиональных праздниках;
- Обновление экспонатов в зале природы

Также многие опрошенные посетители музея зачастую выражали благодарность сотрудникам музея, пожелания процветания, успехов и хороших посетителей. Зачастую респонденты указывали, что их устраивает качество оказания услуг.